



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

“Sistema web para la gestión de denuncias de la comisaría de la PNP la Pascana –
Comas”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Villanueva Davalos, Angel Rolando

ASESOR:

Mgtr. Vergara Calderon Rodolfo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información Transaccionales

LIMA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

- Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento.
- Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.
- A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios.

Si quieres triunfar en la vida, haz de la perseverancia tu amigo del alma, de la experiencia tu sabio consejero, de la advertencia tu hermano mayor y de la esperanza tu genio guardián.

- Joseph Addison -

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios con concederme la vida para experimentar y aprender cada instante.

Gracias a mi madre, por su presencia moral y física incondicional.

Gracias a mi padre, por sus consejos e información para el desarrollo de la presente tesis.

Gracias a todos mis profesores de la carrera de ingeniería de sistemas que han impartido una formación académica y excelente valores.

A mis compañeros y amigos que han llegado a mi vida durante esta etapa universitaria.

Muchas gracias a todos, que Dios los bendiga siempre.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Angel Rolando Villanueva Davalos con D.N.I. 74084463, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, noviembre del 2016.

Angel Rolando Villanueva Davalos

D.N.I.: 74084463

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento antes ustedes la Tesis titulada Sistema web para la gestión de denuncias de la comisaría de la PNP la Pascana - Comas, 2016 que pretende dar a conocer el uso de un Sistema Web para la gestión de denuncias mediante una serie de procedimientos explicados posteriormente.

Para la presente investigación se ha formulado el siguiente problema general: ¿Cuál es la influencia de un Sistema Web para la gestión de denuncias de la comisaría de la PNP la Pascana, el cual se investigará para dar respuesta a la interrogante.

La realización del presente trabajo se ha estructurado de la siguiente manera: el Capítulo I expone la realidad problemática, las teorías y antecedentes en los que se basa la investigación, la formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos. El Capítulo II presenta el diseño de la investigación, las variables, población y el método de análisis de datos, es decir la aplicación. El Capítulo III muestra los resultados, teniendo la prueba de hipótesis para comprobar si se acepta o rechaza la hipótesis planteada. El Capítulo IV formula la discusión frente a otra investigación, luego el Capítulo V muestra las conclusiones y recomendaciones, respectivamente. Por último se describen las referencias bibliográficas, seguido de los anexos.

El objetivo principal es determinar la influencia de un Sistema Web para la gestión de denuncias de la comisaría de la PNP la Pascana.

ÍNDICE

| | |
|--|------------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTOS | iii |
| DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD | iv |
| PRESENTACIÓN | v |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT | xiv |
| I. INTRODUCCIÓN | 16 |
| 1.1. Realidad problemática | 17 |
| 1.2. Trabajos Previos | 22 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 24 |
| 1.3.1. Sistema web | 24 |
| 1.3.2. Gestión de Denuncias | 29 |
| 1.3.3. Metodología de desarrollo | 38 |
| 1.3.4. Plataforma | 47 |
| 1.3.5. Gestor de base de datos | 51 |
| 1.4. Formulación del problema | 56 |
| 1.4.1. Problema General | 56 |
| 1.4.2. Problemas específicos | 56 |
| 1.5. Justificación del estudio | 56 |
| 1.5.1. Justificación tecnológica | 56 |
| 1.5.2. Justificación económica | 56 |
| 1.5.3. Justificación institucional | 57 |
| 1.5.4. Justificación operativa | 57 |
| 1.6. Hipótesis | 57 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1.6.1. | Hipótesis general..... | 57 |
| 1.6.2. | Hipótesis específicas..... | 57 |
| 1.7. | Objetivos..... | 58 |
| 1.7.1. | Objetivo General..... | 58 |
| 1.7.2. | Objetivos específicos..... | 58 |
| II. | MÉTODO..... | 59 |
| 2.1. | Tipo de estudio..... | 60 |
| 2.2. | Diseño de investigación..... | 60 |
| 2.3. | Identificación de variables..... | 61 |
| 2.3.1. | Definición conceptual de variables..... | 61 |
| 2.3.2. | Operacionalización de variables..... | 62 |
| 2.4. | Población y muestra..... | 63 |
| 2.4.1. | Población..... | 63 |
| 2.4.2. | Muestra..... | 63 |
| 2.5. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 64 |
| 2.5.1. | Técnicas..... | 64 |
| 2.5.3. | Validación y confiabilidad del instrumento..... | 65 |
| 2.6. | Métodos de análisis de datos..... | 66 |
| 2.6.1. | Definición de indicadores..... | 66 |
| 2.6.2. | Hipótesis estadísticas..... | 67 |
| 2.6.3. | Nivel de significancia..... | 69 |
| 2.6.4. | Varianza muestral (S)..... | 69 |
| 2.6.5. | Varianza poblacional (σ^2)..... | 69 |
| 2.6.6. | Región de rechazo..... | 70 |

| | |
|--|-----------|
| III. RESULTADOS | 72 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 88 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 90 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 93 |
| ANEXOS | 98 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 01: Total de acusaciones por naturaleza | 20 |
| Figura 02: Distritos mas inseguros de Lima | 20 |
| Figura 03: Total de personas detenidas | 21 |
| Figura 04: Arquitectura de un sistema web | 26 |
| Figura 05: Modelo vista controlador | 28 |
| Figura 06: Fases del ciclo de vida de RUP | 39 |
| Figura 07: Agrupación de los estandares de paquetes | 41 |
| Figura 08: Notación de clases | 42 |
| Figura 09: Ciclo de vida de la metodología SCRUM | 44 |
| Figura 10: Aceptación de la hipótesis nula | 70 |
| Figura 11: Región de aceptación | 71 |
| Figura 12: Porcentaje de faltas tramitadas - Comparación | 74 |
| Figura 13: Porcentaje de denuncias por tipo de delito - Comparación | 76 |
| Figura 14: Porcentaje de faltas tramitadas para la gestión de denuncias (Pre - test) . | 78 |
| Figura 15: Porcentaje de faltas tramitadas para la gestión de denuncias (Post - test). | 79 |
| Figura 16: Porcentaje de denuncias por tipo de delito para la gestión de denuncias (Pre -test) | 81 |
| Figura 17: Porcentaje de denuncias por tipo de delito para la gestión de denuncias (Post -test) | 82 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 01: Comparación de características de los sistemas generadores de base de datos..... | 53 |
| Tabla 02: Diferencias entre gestores de base de datos..... | 54 |
| Tabla 03: Indicadores | 65 |
| Tabla 04: Medidas comparativas del indicador porcentaje de faltas tramitadas..... | 73 |
| Tabla 05: Medidas comparativas del indicador porcentaje de denuncias por tipo de delito..... | 75 |
| Tabla 06: Pruebas de normalidad..... | 77 |
| Tabla 07: Prueba de normalidad para el porcentaje de faltas tramitadas (Pre - test) | 77 |
| Tabla 08: Prueba de normalidad para el porcentaje de faltas tramitadas (Post - test) | 79 |
| Tabla 09: Prueba de normalidad para el porcentaje de denuncias por tipo de delito (Pre - test)..... | 80 |
| Tabla 10: Prueba de normalidad para el porcentaje de denuncias por tipo de delito (Post - test)..... | 82 |
| Tabla 11: Prueba de rangos de Wilcoxon para el porcentaje de faltas tramitadas | 84 |
| Tabla 12: Estadísticas de contraste para el porcentaje de faltas tramitadas | 84 |
| Tabla 13: Prueba de rangos de Wilcoxon para el porcentaje de denuncias por tipo de delito..... | 86 |
| Tabla 14: Estadística de contraste para el porcentaje de denuncias por tipo de delito..... | 86 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 01: Comparación de metodologías de desarrollo de software..... | 46 |
| Cuadro 02: Diferencias entre tradicionales y ágiles | 47 |
| Cuadro 03: Comparación de plataformas..... | 50 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 01: Matriz de consistencia..... | 98 |
| Anexo 02: Matriz de Ishikawa | 99 |
| Anexo 03: Diagrama de proceso actual | 100 |
| Anexo 04: Ficha de validación de metodología | 101 |
| Anexo 05: Ficha de validación de instrumento | 104 |
| Anexo 06: Ficha de observación de porcentaje de faltas tramitadas – PRE TEST..... | 107 |
| Anexo 07: Ficha de observación de porcentaje de denuncias por tipo de delitos – PRE TEST | 108 |
| Anexo 08: Ficha de observación de porcentaje de faltas tramitadas – POST TEST..... | 109 |
| Anexo 09: Ficha de observación de porcentaje de denuncias por tipo de delitos – POST TEST | 110 |
| Anexo 10: Entrevista | 111 |
| Anexo 11: Recopilación de indicadores | 112 |
| Anexo 12: Desarrollo de la metodología de investigación | 116 |

RESUMEN

La tesis tiene como finalidad determinar la influencia de un Sistema Web para la gestión de denuncias de la comisaría de la PNP la Pascana – Comas, 2016.

La población al igual que la muestra de esta investigación está conformado por los elementos que intervienen en el la gestión de denuncias. La recolección de información se realizó a través de entrevistas, visitas, registros y observación directa para visualizar la gestión de denuncias, lo cual ayudo a tener información en el mismo lugar donde ocurren los hechos.

Se realizó un diagnóstico actual de la gestión de denuncias para hallar los indicadores a estudiar y evaluar, a través del instrumento que se aplicó posteriormente para evaluar datos de post – test, el resultado se ingresó a un software estadístico.

El Porcentaje de faltas tramitadas se encontraba entre 36,36% el mínimo y 41,38% el máximo, por lo cual se considera muy deficiente. Esto sobre el trámite de las denuncias policiales se debe tener mayor control del registro de cada tipo de denuncia que ingresa en la comisaria por lo investigado se debe poner importancia en la gestión de denuncias en las diversas áreas después de implementarse el sistema web.

El Porcentaje de denuncias por tipo de delito de 34,06% se encuentra en promedio de un nivel deficiente que conlleva faltas de registro de delitos con y atestados policiales en las cuales las personas no pueden concluir sus denuncias por lo que los delincuentes nunca son procesados por falta de herramientas para llevar un mayor control y poder agilizar el proceso de la gestión de la denuncias lo cual se debía poner énfasis para llevar una mayor gestión después de implementarse el sistema web.

La investigación también reporta que después de implementado el sistema es aumentado el Porcentaje de faltas tramitadas de un 38,01% ha aumentado a 48,34%. Y es aumentado el Porcentaje de denuncias por tipo de delito de un 34,06% a 51,65%

De todo lo anterior expuesto, y de acuerdo con las observaciones realizadas se considera necesario ejecutar un Sistema Web que contribuya con la gestión de denuncias de la institución.

Es necesario mencionar la importancia que tiene la realización de esta investigación ya que permitirá adquirir habilidades y encontrar soluciones a los posibles problemas que se puedan presentar.

Palabras claves: Sistema Web, gestión, denuncias, comisaria.

ABSTRACT

The thesis aims to determine the influence of a Web System for the handling of complaints of PNP police station Pascana - Comas, 2016.

The population as well as the sample of this investigation is conformed by the elements that intervene in the management of complaints. The collection of information was done through interviews, visits, records and direct observation to visualize the management of complaints, which helped to have information in the same place where the events occur.

A current diagnosis of the complaints management was made to find the indicators to be studied and evaluated, through the instrument that was subsequently applied to evaluate post - test data, the result was entered into a statistical software.

The percentage of absences processed was between 36.36% the minimum and 41.38% the maximum, which is considered to be very deficient. This about the processing of police complaints should have greater control of the registration of each type of complaint that enters the commissioner by what is investigated should be put importance in the handling of complaints in the various areas after the implementation of the web system.

The percentage of complaints by type of crime of 34.06% is on average of a deficient level that entails lack of registration of crimes with and police attests in which the people can not conclude their accusations reason why the delinquents never are processed For lack of tools to take greater control and to speed up the process of the management of complaints which should be emphasized to lead to greater management after the implementation of the web system.

The investigation also reports that after implementation the system is increased the Percentage of faults processed from 38.01% has increased to 48.34%. And the percentage of complaints by type of crime is increased from 34.06% to 51.65%

From all the above, and according to the observations made, it is considered necessary to implement a Web System that contributes to the management of complaints of the institution.